

百货商场年终工作总结 百货销售工作总结 (优质8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

百货商场年终工作总结 百货销售工作总结篇一

绩，整体销售同比增长36%，占全场销售总额的27%。扩销增利企划先行。突破常规，通过整合资源，把握热点，推出个性化的营销活动，在营销造势上始终保持区域领先优势。

二、服务体系不断完善，现场管理成效斐然 xx年建二狠抓现场管理，全面推行亲情式服务体系，在一线员工中开展服务意识的大讨论。对商场硬件设施进行了全面维修和整改，使卖场形象焕然一新。

三、执行观念深入人心，人力资源不断挖潜。以打造企业执行力为指导思想贯穿全年的培训工作。共进行了900多小时，万余人次的各类培训，真正实践了建立学习型组织，培养知识型人才的工作要求。进行了两次较大规模的轮岗，涉及岗位异动37人，在员工中形成了强烈的反响。

一、二月份开门红及年度经营目标的顺利实现。

二、准确把握市场定位，实施差异化经营 略微调高经营档次，跟青商、徐东、销品茂实行整体错位，打造区域时尚百货。特别是在区域市场内实现主流品牌独家经营的格局。

三、组建货品部，实施进销分离，加大招商调整力度 通过组织架构的健全，为加快调整进度提供有力的软环境，使调整工作一步一个脚印地向前发展，从而达到区域百货经典的经营格局。

四、以四楼的改造与经营为契机，全面整合场内资源 做强做大是企业经营的第一要务。以开发扩大四楼经营面积和内容作为xx年的首要任务，进一步提升商场的经营功能，开发新的经济增长点。

五、狠抓百万品牌，全面发挥二八效应 要从招商、装修、营销、人员、考核等各方面全面整合，提高百万品牌的成功率、成活率，使已有的百万品牌发挥领军作用。

六、狠抓渠道优化，减小因供应商实力弱对经营造成的制约 在渠道整合上选择有实力的品牌和供应商，淘汰或择优选择一些非厂商或一级代理商的供应商，在营销、价格、货源、退换货等方面争取更多的政策。

销模式，加强情感式营销。通过宣传、陈列、服务整体造势，包装更生活化、时尚化，达到吸引客源，促进销售的目的。

八、实施员工素质工程，实现人才发展战略转型 200x年，我们将加大企业人才的培养和储备力度，实施培训五个一工程。同时，加大企业制度的执行力度，进一步规范全场员工的工作行为，形成和谐、规范的良好工作氛围。

又一年过去了，时间总是在悄无声息中流逝。真的很感谢公司给我提供磨练自己的机会，更感谢公司长久以来对我的信任和栽培！感恩的心，感谢命运，让我认识xx[]花开花落我一样会珍惜！感恩的心，感谢xx[]让她伴我一生，让我做坚强的自己。新的一年已经开始了，现在的我将过去一年中工作的心得体会作一个汇报。

众所周知采购部是公司业务的后勤保障，是关系到公司整个销售利益的最重要环节，所以我很感谢公司和领导对我的信任，将我放在如此重要的岗位上。在董事长的直接关注和公司各位领导的关心支持下，通过几年的采购工作，使我懂得了许多道理，也积累了一些过去从来没有的经验，同时也明白了采购和优秀采购之间的分别和差距。了解到一个采购所具备的最基本素质就是要在具备良好的职业道德基础上，要保持对企业的忠诚；不带个人偏见，在考虑全部因素的基础上，从提供最佳价值的供应商处采购；坚持以诚信作为工作和行为的基础；规避一切可能危害商业交易的供应商，以及其他与自己有生意来往的对象；不断努力提高自己在采购工作的作业流程上的知识；在交易中采用和坚持良好的商业准则等。

在这里我想说作为一个采购，并不像常规所想的那样仅仅是打个电话，签个合同，发个货那样简单，这只是其中之一，也是最基本的。在领导的提醒下[]20xx年我们及时调整好心态和观念，不但改变了过去的错误意识——采购与销售无多大联系，而且在采购的同时充分利用供应商的网络关系主动销售。凡是有关销售的一切事物，我们采购部都积极配合！，一切以销售为主，我们辅助。采购与销售是密不可分的！因为我们是一个整体，唱得是同一首歌，走得是同一条路，奔得是同一个目标！

在采购过程中我不仅要考虑到价格因素，更要最大限度的节约成本，做到货比三家；还要了解供应链各个环节的操作，明确采购在各个环节中的不同特点、作用及意义。只要能降低成本，不管是哪个环节，我们都会认真研究，商讨办法。真得很感谢总经理，在采购方法方面为我们出谋划策。是他的严格要求，让我们不得不千方百计去降低成本，也是在他的英明领导下，我发货时遵循少量多次的原则，当然还要在不影响销售的前提下，尽可能充分利用供应商的信贷期，保证公司资金周转。在发货方式上面，尽量以送货上门的方式从而降低公司的额外提货费用。在付款方面，逐渐将一部分供应商的付款方式从原来的电汇转变成承兑汇票，间接性地降低

成本。在这里我还要对公司所有业务人员说声：谢谢！感谢他们及时将市场价格信息传递给我，让我与供应商谈判时做到了心中有数，从而成功降低了库存成本。截止20xx年12月底，共计降低成本、节约费用达 万元。别外，每月月底，因为销项税远远大于进项税，为了降低公司不必要的税收，我都积极主动向客户催要增值税票，包括所有通过银行托收的客户，经过协商，对方也将抵扣联寄予我公司，及时供财务认证！从而每月都能减免一些不必要的税收。

百货商场年终工作总结 百货销售工作总结篇二

进入_快五个月了，我从一名没有任何经验的学生一步步变为了一名合格的收银员，这期间感触良多，刚进收银部课长会安排给新员工一名师傅带五天，五天后考试合格就开始独立上机。这五天时间自己必须把上机的一切操作熟悉并铭记并对于放损部的考试内容要牢记。刚开始自己独立上机很紧张，怕自己出错，速度很慢，有些顾客会不耐烦在旁边不停的埋怨，这时候也只能微笑着向顾客说抱歉请他稍等。随着工作时间的推移，操作也越来越熟练，也相应学的很多。

在工作中，时刻都要认真仔细，在工作中绝不能因为自己的私事把情绪带到工作中，作为服务行业这是决不允许的，这样很容易造成恶性循环导致与顾客的关系恶化。进入收银部，我们主管在培训时告诉我们，不管在生活中的我们是多么的张扬个性，但当穿上红马甲，踏入人人乐，站在收银台旁边为顾客服务时就必须以一名服务人员的姿态面对顾客，全心全意为顾客服务。

正确定位自己，工作中不可手高眼低。在工作不管多么简单的工作都需要用心去完成，多寻找工作技巧，多向老同事学习可以让你少走很多弯路。在工作中遇到不懂得要虚心请教别的同事，决不能不懂装懂，这会直接影响到自己的工作正常进行。在工作中要与同事互帮互助，团结协作。

在对待不同的顾客时要用不同的方式，不可墨守成规一成不变，对待顾客要热情、大方，尽可能去帮助顾客，让顾客认同你的服务，把平凡的工作干出色!学会调节心情。在工作中随时可能受到委屈，或许自己没做错，可对于服务行业来说，顾客就是上帝，上帝怎么会错?所以只能自己忍着，自己不可能和顾客一较高下，除非是不想干了或是想要处分了。从每次的事件中也要总结经验，以后再碰到类似的顾客就要学会对待，对于不同的人要学会不同的接待方法，不管用什么方法只要让他认同你的服务，愉快的度过那1-2分钟就ok!学会充实的生活。离开学校那个大集体，独自一个人生活，每天上下班很容易觉得无聊。并且作息时间也不像学校那样有规律了，这就需要自己学会调节，在生活上会照顾自己，拥有一个健康的身体才谈得上工作。曾经的梦想要努力去实现，或许现实很不尽人意，可我们不能向平凡的生活妥协。要利用时间为自己充电，这样有机会来临时自己才有能力去把握。在工作中要严格要求自己，尽量做到，上班时要用心学习，不能做收银就只关心收银，别的一概不在意，这是不对的，要利用一切机会向别的同时学习，这样对自己更好的工作会有很大帮助。

珍惜劳动成果。以前花钱只知道伸手向父母要，可当自己独立生活，才知道要把那点少的可怜的工资合理安排是多么的困难。开始总是入不敷出，后来慢慢学会合理计划，才缓解了这种情况。也深切体会到爸妈把我和哥哥供到大学的不容易，以后要好好孝敬他们。

百货商场年终工作总结 百货销售工作总结篇三

本文目录

1. 2018百货工作总结
2. 百货收银员度工作总结
3. 百货收银员的个人工作总结

同志们：

今天，我们在此召开公司xx年度迎两节大干50天两节销售工作总结会议，我代表百货公司作以报告。

经过前一段时间的工作和大干50天的拼搏，我们预计完成全年销售毛利平均计划的*%，实际完成了*%，有近50%的销售小组都已超额完成。排名前三位的部门是：生鲜部完成了105%，食品部102.7%，百货部98.9%。

一、经营方面

（一）抓好营销策划工作，求新求变。由于零售市场形势的变化□xx年我们百货也在营销策划、促销活动上下了功夫，目的是抓住元旦、春节两大节日的销售，我们推出了一系列的促销活动：会员积分兑换奖品、抓奖、买赠、打折、特价、平安夜送平安果、幸运大转轮、大型文艺会演、春节送对联、送福、送红包、元宵灯会一条街销售、情人节投许愿石赢现金卡、送玫瑰、装饰巧克力一条街等等，这些活动都为商场的聚集人气，扩大影响，促进销售，起到了一定的拉动作用。因为我们在促销策划上面没有什么经验，但经过张经理和同事们的努力，我们的促销活动还是取得了一定的效果，我们相信我们的促销活动会越来越多，越来越好的。良好的开端便是成功的一半。节日旺季过后，把工作的重点从旺季保供供应转移到淡季促销售上来。坚持“有节借节，无节造节”，特别是做好“无节造节”的文章。争取厂商支持，整合各类营销资源，统一策划营销方案，统分结合地把握好营销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。

（二）抓好商品的结构调整、库存管理，争取厂商的政策支持，适应市场消费需求。由于经济形势的变化，销售市场竞争格局的变化，今年的商品的结构、库存是很难把握的，随着两节销售旺季的到来，各部门经理始终把商品结构调整、组织适销对路商品，库存管理最优化作为一项重要工作来抓

落实。各部门经理主动对两节销售形势进行了分析，对商品的结构、库存进行了更加详细的分析，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整、抓好库存管理。生鲜部：部经理与各组组长开会交谈，研究要货方案，最终的要货量基本上是准确的。为了吸引顾客，部经理与供货商勤沟通，基本做到了进价最低、售价低于兴隆的进销策略。另外还补充了不少新产品，例如糕点组的北京特产糕点、糯米糍；干果组的红泥花生，低价位的冰糖、葡萄干；香肠组的十元一只的沟帮子熏鸡、锦江香肠等等，都提高了销售。

2、食品部：根据今年的实际情况，调整了上货量，啤酒、中低档白酒、礼包系列按去年的75%；茅台、五粮液、剑南春等高档酒按去年的50%；食用油随进随买、调料饮料宁多毋少。两节过后，看这个比例是正确的。为丰富商品品种，提高竞争力，又新进了黄金酒、进口品客薯片、好友趣系列薯片，吊炉花生□600g南方黑芝麻糊、砂糖系列、婴儿颗粒面等等。

3、百货部：部经理与各个小组分析现有的库存情况，经营情况，准确要货，保证了节后库存商品，无大量积压、无断档现象。根据民俗，中国人在春节有更换生活日用品的习惯，百货部将日用碗的种类达到了100多个品种，筷子达到了50多种，菜板规格40多种，不锈钢、塑料盆60多种，使销售得到平稳上升。

4、针纺部：与厂家沟通，争取了一些特价商品：床上用品组的“108”元特价双人被，销售了近300条，并带动了其它商品的销售。

5、鞋部：加强与各个联销商、供应商的协调，争取的优惠政策和促销资源。例如童鞋组新组装了一套北京，改变了形象，增加了销量，平均完成计划的108.1%。

6、北京部：因原材料价格上升，商品价格偏高，购买力下降，

整个北京行业都显得冷清，各厂家销售都较去年直线下降，部经理与营业员每天考查市场，共同分析、探讨。童装组的天津童装成了主打商品，价格适中、适合运动。又进了一种时尚的款式，使得童装销售非常乐观，完成了计划的91.3%。

7、钟文五金销售和去年同期相比平稳发展，五金组的彩灯品种多、数量大，销售好于往年。

二、管理方面

xx年底，公司开始加强商场管理，除了在购物环境、业务流程的改善上下功夫外，各个环节都能从有利于经营的角度、有利于顾客的角度出发，恪尽职守，协作配合，确保了公司运营秩序的正常稳定，也收到了一定的管理成效。

（一）环境改善。公司各部门各司其职，积极整治营业环境内的不当之处。在大家的共同努力下，公司购物环境得到了一定程度上的改善。

有了提升。

（三）后勤保障。良好的销售还需要强大的后勤保障工作。后勤的同志们在两节期间做了大量的工作，加班加点、不计较个人得失，正是因为有了这样的行为，我们的销售有了强有力的后勤保障。节假日零款需求量大，财务科提前准备了大量零款。贵宾卡销量大，面对r3card全新的流程，认真学习，完成了售卡任务。财务部的所有员工，几乎天天加班，有时午餐、晚餐都没有时间吃。

2、两节期间进货量大，业务科的员工每天在北京前做票子，一坐就是一天。

3、我商场保安人员少、任务重，春节期间他们保证了财务室售卡的安全性，还帮助糖果等组做些力所能及的工作。另外，

消防安全是重中之重，他们对商场的消防设施、灭火器材、应急照明、疏散指示标志等每天都进行检查，发现问题，立即解决，充分保证了两节期间商场的安全。

4、后勤主任、保管员、美工、电工等都尽职尽责，全力做好后勤工作，为一线的销售奠定了坚实的基础。

（四）安全保障□xx年公司的各项安全防范工作依然有序推进，尤其是完善了相关紧急情况下的快速处置办法，确保了公司两节期间无重大事故发生□xx年12月24日□xx年1月24日的两天延长营业期间，由于思想重视、准备周密、措施到位，整体经营秩序稳定有序，令人满意。

三、精神文明建设方面

各位同仁，百货向大家表示诚挚地谢意！北联百货的一切都凝聚着你们的智慧、汗水、才干和艰辛。天道酬勤，是大家用勤奋、敬业、忠诚，铸造了北联百货的今天，用青春和激情续写着百货的新篇章。

在这里我们发自内心地向大家表示深深地敬意和感谢，员工朋友们，辛苦了！感谢大家在众多公司中选择了百货，感谢大家对百货的认可和信赖，不管你来自何方，相聚就有缘，知遇就有恩。大家的支持和信任是百货前进的动力。百货感谢大家对公司的忠诚和敬业，在岗位上规范操作，用千万次的劳作提升服务质量，每天用千万次的重复动作创造卓越。酷暑激发更大热情，严寒使你更加认真。？感谢大家强烈的责任感和爱店如家的工作态度，大家以公司为家，仁爱、细心。任务面前不挠头，困难面前不低头，工作中不计个人得失，服务中永不服输，完善制度，把一次次成功的销售看成新的起点；拾金不昧、助人为乐，把爱传播，用行动传播着精神；大家的举止言行都体现和宣传着精神，个个是活广告，用行动为品牌增辉。生鲜部的营业员是一支过硬的队伍，面对春节之前大批量来货，大家都互相帮助，、等男员工都一

马当先地卸货，送货到库房，女员工、等都主动接货、看货，体现了精诚合作的团队精神。

2、食品部经营的商品决定了他们的劳动强度，而商场的男员工很少，装卸的任务很重，、这四位男同志就主动地把力气活承担过来，哪里需要就到哪里，从不讲条件要报酬。特别要说的是饮料组，自从接任组长后，饮料组焕然一新，积极配合组长工作，春节期间，百事、可口大朔3000多件，45吨多，几乎都是候猛一人上的货架，劳动强度可想而知。还有酒组的，春节啤酒销量大，克服了缺少男员工的困难，销售完成情况非常好。奶粉组、罐头组、补品组的全体人员商场哪里销售需要支援，哪里就有她们的身影。

3、百货部的、等员工经常加班加点，一干就是一天。售后服务是销售工作的延续，日常维修平时是通过货站往返，春节期间停运，为了解除顾客的后顾之忧，主动把商品拿到厂家维修，得到了顾客的好评。爱人开出租车，曾多次不计报酬往返带返修商品。拾到一个手机后，给顾客的亲属打电话及时交还顾客；拾到贵宾卡一张，内有余额二百多元，通过卡号，找到失主；、拾到女士包、钱夹交还失主。

4、服装部的拣到皮包，内有现金6600多元，完璧归赵后顾客感激不尽；拾到一个皮包，内有现金100多元、手机一部，也第一时间交还失主。

5、针纺部内衣组、袜子组、精品组、床上用品组的营业员都自行加班，毫无怨言。

6、鞋帽部的积极主动做联销商的参谋，经常牺牲个人时间，上网查资料、选款式，在服务上也是非常耐心热情。捡到一条价值200多元的新裤子，主动寻找失主。

7、钟文五金部、主动到糖果组帮忙，而且认真负责。、曾多次到顾客家为顾客安装调试，受到好评。、积极为部经理提

合理建议。在我们不计较个人得失、加班加点工作、主动支援别的部门工作的员工比比皆是。真诚地感谢大家为公司创造了巨大精神财富，积淀了浓厚地文化底蕴，为发展提供了智力支持和精神动力。永远不会忘记大家。

四、存在问题

（一）营销策划问题

我们百

货在营销策划方面还刚刚起步，经验不足，在营销策划的可行性研究、策划活动的多样性、活动所造成的轰动程度、换位思考方面做的不够。

（二）商管方面问题

我们有的营业员在顾客看商品时，不主动上前介绍商品，而是在观察顾客是否会购买，顾客不询问价格，就不主动介绍商品。

2、两节期间，忙于销售，员工违纪现象时有发生

由于两节期间，大家都忙于销售了，员工纪律方面就疏于管理，站姿不标准、会客交谈时间过长、打手机、唠闲嗑、嚼口香糖现象都有发生。两个月内出现违纪27人次，一级违纪24人、二级违纪2人、三级违纪1人。

3、执行规章制度的严格性、坚决性不够

商管工作需要持之以恒，商场的形象需要大家一点一滴的工作来保持的。

4、商场卫生工作还需加强

商场的卫生是我们商场的脸面，我们前一阶段加强了商场卫生的监管力度，取得了一定的效果，但最近卫生情况又有退步，希望大家提高这方面的意识，集体行动起来，让我们的更干净、更漂亮。

（三）客服退货问题

（四）员工业务培训，提高服务水平问题

一是要抓好新员工的上岗培训；二是要抓好在岗员工的培训。

一、以提升经济效益为中心开展各项工作。

应该说，今年的竞争非常激烈，今年的任务非常艰巨。要实现目标，我们就必须把所有的精力都集中到经营上来。我们要认真思考与经营有关的问题，不断出新思路、新举措，努力把经营搞上去；对经营中发生的问题要抓住重点，抓住关键，认真分析原因，找出症结所在，对症下药；对于销售动态要在第一时间掌握，对于销售数据要仔细分析，总结规律特点，积极改进工作。

二、培育和锻造一支素质高的干部、员工队伍。

我时常在想，百货要保持长久领先，就一定要有一支素质高的队伍。何谓素质高，我以为应该具有下列特点：敬业、踏实，有激情、肯吃苦，爱思考、能创新，懂经营、善管理。当然，对于不同层面的员工，标准程度会有不同，但大的原则就是上面一些，希望各位能不断学习，努力充实自己，为公司贡献的力量。

三、确定高起点的对比企业，努力缩小差距。

俗话说，榜样的力量是无穷的。对企业而言，就要确定一个明确的对标企业，不断跟踪、了解它的长处、它的动态，并

经常自我对照，进而针对自身的薄弱环节和不足加以改进和修正。今天，我们正式提出对比企业，那就是。希望大家能从经营、管理、营销、服务等多方面搜集和了解它们的信息，并结合自身的实际特点，加以学习借鉴，以提升公司整体的经营管理水平。

四、严于律己，做好表率。

各位都是公司的管理人员，肩负着全体员工的信任。相信员工们也都用雪亮的眼睛看着我们，因此，我们一定要严格要求自己：要求员工做到的，我们首先要自己做到；禁止员工做的，我们自己决不能去做。同样，各位多多少少手中都有一些权利，但切记不能以权谋私，一定要做到清廉、正直、敬业、勤勉。希望各位都能以饱满的工作热情、冲天的工作干劲和有效的工作方法做好本职工作。

同志们□xx年两节销售目标计划的完成固然可喜，但我们决不能沉湎其中，新一年的战鼓已经擂响，冲锋的号角也已吹起，就让我们抖擞精神，众志成城，用我们**人的智慧和勇敢去开创一片崭新的天地！

谢谢大家！

2018百货工作总结（2） | 返回目录

xx年，我部门认真贯彻落实上级领导的指示精神和具体要求，继续发扬创业时的艰苦奋斗精神、强化队伍建设、抓好市场营销、确保安全质量、开源节流、增收节支、大胆的开拓从而取得了良好成绩。

作为刚踏入社会的我，深知自己要学的东西有很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期待去迎接它。

在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的收银员的角色。

在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

(1)安全创稳定。酒店通过制定“安全第一、质量为主”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

(3)员工是酒店的主导。1、为全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，最大限度的满足客户的要求。我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。

2在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

酒店缺少一种能够凝聚人心的精神性的酒店文化。一个民族有它自己的民族文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展所必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

以上是为我此次工作的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的工作机会，感谢领导的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。临汾虽然有很多强势的酒店，但是除了我们没有能够超越他们。

2018百货工作总结（3） | 返回目录

光阴似剑，时光如梭，我们满怀喜悦迎接新的一年。在以前的工作过程中经历了许多事情，从工作过程中也总结了许多经验和教训。

作为一名收银员，我总结了以下内容：

一：作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物环境。

二：对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话，要注意自己的仪容、仪表，动作要大方，举止文明，作为一名合格的收银员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种商品，特别是特价商品信息，在收银过程中要做到唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银过程中不要漏收、少收、多收。当然也有许多不足之处，有时自己心情不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，不过我会尽量注意自己在工作中保持良好的心态。

总之，我非常感谢领导对我的支持和帮助，给我一个工作的机会。我相信，在我以后的工作中，我会越来越努力，让我

们共同努力把北山越办越好。

百货商场年终工作总结 百货销售工作总结篇四

下面给大家给大家介绍下商场收银员工作总结，希望可以帮到您哦！

一年的收银工作进入了尾声，在收银主管和各层领导的支持下，作为收银员的我在工作上积极主动，更新观念，不断的树立事业心和责任心，围绕着收银的工作性质，能够严格要求自我，求真务实。在 巴黎春天百货有限公司 的一年工作中使我对服务行业有了更深的认知。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部门，做一名收银员要具备良好的思想品质和职业道德，热爱本职，扎实工作。热爱企业，顾全大局。尊重顾客，塌实服务。勤于学习，提高技能。做到对企业负责，对消费者负责。用良好的专业素质，主动热情，耐心周到的服务思想，友善和谐的服务态度，丰富的业务知识，熟练的操作技能，去服务每一位顾客，同时要自觉的遵守本公司的各项规章制度的本岗位的纪律要求。为贯彻百货的优良，周到高效的服务宗旨而努力。

做为收银员的我每天在开业前要做好开业前的各项准备工作，确保收银工作的顺利进行：准备开早会，整理好自己的仪容仪表，整理款台，开机登录，准备好各项备品，备好放在收银机内的定额零钱，调好收款章日期，检查收银机是否在联网的状态下，能否及时、准确、无误的收取款项。还要熟记当日的企化活动，能够为顾客做好向导，排解顾客的疑难。当顾客来到收银台前首先我们要向顾客礼貌的打招呼，在为顾客结算商品款项时要做到唱收唱付，提示顾客使用本商场的vip贵宾卡，并认真核对销售小票上的金额与pos机打出的收款结算单是否一致，检验钞票真伪，钱款当面点清。将结

算单与销售小票一并订好和所找零钱一起放入托盘内双手递交顾客。扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开。如是支票支付要及时核对相关的内容，减少企业的风险。在没有顾客结算付款时，收银员要整理收银台，及时补充各项备品，清点钱款将大额钞票捆好放好或上缴总收银室。早班的工作结束时，要和下午班做好交接，钱款和单据交接清楚方可下班。晚班时要做好送宾工作，闭店时要清点好货款，打出交款单，放入款袋中封好，在给周边柜组打印柜组对帐单，关机，关闭电源，等收银组长及保安收完款袋后在员工通道撤离。

二零xx年八月，我们的收银主管为全体收银员组织了一次信用卡 国际卡 的学习，在此次学习中，我对 国际卡 有了真正的认知，对各种国际卡的号位，仿伪标识，有效期限，签名栏有了明确的认识，清楚了使用假卡消费的多为外地人，并且所购商品为易脱手的商品，此次的学习为我们增添了收银工作的业务知识，使收银员在工作中可顺利准确完成，避免给商场带来损失。

二零xx年九月，公司更换了收银机系统，使用了电子送券，为商场活动送券节省了人力，使顾客在愉悦的心情中选购商品，让我们在收取货款时更加方便快捷。同时促进了顾客对商场的认知度，满意度，提高了商场的知名度。在新系统的运行使用中，系统在不断的完善，我们收银员在不断学习新的业务知识，使我们的收银工作更简捷，明确，确保收取款项更准确，无误。

上面是我在今年实践工作中的一些体会和认识，在以后的工作中我会加强学习，更加熟练的掌握收银技能和业务知识，不断提高自己的业务水平，加强收银安全意识，维护公司利益不受损失。做好自己的本职工作，和公司全体员工一起共同发展，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。在二零零八年 巴黎春天百货盛大启幕的时刻，期盼明日的 巴黎 会更加的辉煌，灿烂！

百货商场年终工作总结 百货销售工作总结篇五

一. 工作中取得的收获主要有:

- 4, 与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置
- 5, 根据上级领导给予策划工作, 努力完成上级领导的计划内容
- 4, 工作细心度不够, 经常在小问题上出现错漏
- 5, 办事效率不够快, 对领导的意图领会不够到位等

三. 坚持管理、服务与效能相统一原则:

营运部不断健全管理职能, 完善服务体系, 现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题, 在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察, 去掌握工作中存在的问题和不足, 从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正, 避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线到现场走动式管理, 使管理工作更具针对性和时效性。

四, 加强企业精神文明建设, 努力提高服务水平。

- 1, 针对商场新开业, 新员工大批增加的情况, 为保证服务质量:

百货商场年终工作总结 百货销售工作总结篇六

我从事商场收银工作的时间不是太长, 自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距, 但我能够克服困难,

努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献，中国大学网范文之工作总结:商场收银员工作内容。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的xxx私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗现象”。

在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。因为收银台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。

随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；

瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；

易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；

对包装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿；

提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上；

用链条将收银通道拦住；

将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管；

将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员；

并为等候的顾客结账后方可离开。

值得借鉴，值得学习！

百货商场年终工作总结 百货销售工作总结篇七

我今年工作调动后，更加认真熟悉百货每种商品的功能、价格，积极向向店长、组长请教，努力提高使自己的业务能力，更好的干好本职工作。同时认真的参加超市组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

今年刚调到日化组的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的。许多东西都需要老员工教，我感觉自己需要学习的太多了。于是，他们做什么我都仔细的看，耐心的学，从商品的陈列到缺货的补报；从商品的促销到新品的开发……一点一滴的学，一点一滴的记。半年多年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我认真了解每种商品的功能、价格，随时检查商品的生产日期，及时了解同类商品的市场信息，并向领导汇报……我始终坚持：做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在00超市感受到的，也是希望我能够切切实实做到的在。日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情积极，对工作团队严谨仔细。积极善于和同事领导沟通、协调，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

超市工作繁忙，任务重。我努力克服种种困难，协调好自己的时间，积极参加知识竞赛、舞蹈比赛等各种活动，并在各种活动中取得了较好的成绩。

20xx年的工作将进一步加强和改进自己的工作，更好的完成本职工作。

不迟到、早退、旷工，上岗要做到精神饱满，站姿端正，举止大方，按规定统一着装，佩戴服务证章，严格遵守新乐的管理制度，积极努力工作。

2、进一步端正工作态度，认真完成本职工作工作中能够服从店长、组长的安排，不讲客观条件、不消极怠工，有问题能与领导及时勾通。尊重同志，乐于助人，努力营造和谐的工作环境。一切工作能够以大局为重、以全局利益为重，坚决贯彻个人利益服从于集体利益的原则，扎实工作。

进一步积极参加超市组织的培训，认真学习，细致了解每种商品的功能、价格，更加熟悉产品，提高服务质量。不懂得多向店长、组长请教，力争使自己的业务能力更是一个台阶，更好的干好本职工作。

我始终坚持，做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，超市是个大家庭，我要积极主动和同事处理好关系，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人，一同积极做好工作，为超市的发展做出应有的贡献！

不知不觉，我在便利店已经工作了四年时间，作为中石化易捷便利店的老员工，我深切感到便利店蓬勃发展的态势，并为这种态势的发展而感到高兴！

四年来我认真学习销售知识，加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在易捷，服务为顾客的营销活动，想顾客之所想，努力为顾客营造良好的购物环境，做到进货、贮备、销售各环节的落实。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，懂得了如何与顾客沟通，推销商品要与顾客的需要适应，使顾客接受你的意见和建议。我知道易捷是中石化自己的品牌，员工的一举一动代表的是中石化的形象，所以为了树立企业良好形象，我每天笑迎顾客，为顾客量身推销产品，赢得了顾客的认可。

随着上级公司对我们的要求越来越严格，我越来越感觉到业务知识的缺乏：一是专业知识的贫乏，二是仍然存在其他一些困难，如社会经验缺乏等。除了参加上级公司组织的培训外，我还自学了相关的营销知识以及服务行业知识，并且利店主管人员所有需向有经验的员工学习实践知识。慢慢地，我掌握了作为便要具备的营销知识，这些知识为便利店工作的顺利开展打下了坚实的基础。

足够的营销知识以及优质的服务为我增加了自信，在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结加油站的员工，努力学习商品销售技巧。我深知优秀的便利店销售人员对产品的专业知识比一般的业务人员强得多，需要对顾客的问题对答如流，言简意赅，准确地提供客户想知道的信息，在最短的时间内给出满意的答复。因此我认真了解产品的特点，在

销售工作中忙而不乱，能迅速、精确地找出不同顾客的购买需求，从而赢得顾客的信赖。我把明确的目标、健康的身心、极强的开发顾客的能力、自信、专业知识、找出顾客的需求、好的解说技巧、善于处理反对意见、跟踪顾客和收款作为常规业务去学习。同时，我用热情的服务给顾客留下了最好的印象，在最短的时间之内帮助顾客解除疑虑，说服顾客购买产品。

1、要货收货。要货是保证便利店商品丰富、吸引顾客眼球的第一步；每周要货时我都将要货公式与顾客实际需求相结合，以理论联系实际的方式进行系统要货。收货是保证商品数质量最关键的一步，它涉及到商品的摆放、存储、销售等一系列问题，因此，每次收货时我都认真核对实物、到货单以及系统单据的一致性，保证进入便利店商品的准确性。

2、销售商品。销售商品除了需要热情的服务、主动的推荐等一些营销手段之外，我还需注意了一些容易疏漏的工作程序，如做到每销售一件商品必须及时扫入系统，禁止线外销售；扫码时必须认真仔细，以防串码现象发生等。

3、整理商品。每日均按照“垂直陈列”、“先进先出”的原则，对货架上的商品进行整理，做到了整齐、有序、容易清点；在整理商品的同时，对临期商品进行登记，对过期商品进行封存，并及时向上级领导汇报，保证了商品销售的方便性及安全性。

4、清洁卫生。清洁卫生是每日必做项目之一，包括店内卫生、货架卫生、商品卫生等。清洁的环境不仅仅是个死要求，它还可以营造良好的消费氛围，可以提升顾客的购买欲望，所以，我坚持每日打扫便利店卫生。

5、核对销售数据与交款金额。每日定点、足额将款项上交银行，同时，核对当天系统内的销售金额与上交金额，保证了系统内的销售金额与上交金额的一致性，防止了财务漏洞的

出现。

6、报送手续。以准确、清楚为原则填写报表，每日报送手续，为财务对账奠定基础。

7、月底盘点。每个月底系统结帐后，对便利店实物库存进行盘点，与系统核对无误后，将盘点数据录入系统内，进行系统盘点。每月均能在规定时间内完成盘点工作。

四年来，我本着易捷为家的信念，牢固树立奉献在易捷，满意在易捷的职业理念，爱岗敬业，团结协作，以饱满的热情迎接顾客，以周到的服务对待顾客，以真诚的微笑送别顾客。对不同年龄层次的顾客，充分考虑他们在商品、档次、价位上的需要，热心为他们推荐所需商品，创造了易捷便利店营销的佳绩。

20xx年我将以集团公司提出的“精细严谨、务实创新”作为今后工作的准则，将“顾客的高度满意”作为我的目标，以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。努力开创销售新业绩，为顾客服务，为顾客省钱，为公司盈利，让满意在易捷的理念进一步得到拓展，让易捷这个品牌更加牢固！

百货商场年终工作总结 百货销售工作总结篇八

今天，我们在此召开公司20xx年度迎两节大于50天两节销售工作总结会议，我代表**百货公司作以报告。

经过前一段时间的工作和大于50天的拼搏，我们预计完成全年销售毛利平均计划的*%，实际完成了*%，有近50%的销售小组都已超额完成。排名前三位的部门是：生鲜部完成了105%，食品部102.7%，百货部98.9%。

（一）抓好营销策划工作，求新求变。由于**零售市场形势的

变化□20xx年我们**百货也在营销策划、促销活动上下了功夫，目的是抓住元旦、春节两大节日的销售，我们推出了一系列的促销活动：会员积分兑换奖品、抓奖、买赠、打折、特价、平安夜送平安果、幸运大转轮、思想汇报专题大型文艺会演、春节送对联、送福字、送红包、元宵灯会一条街销售、情人节投许愿石赢现金卡、送玫瑰、装饰巧克力一条街等等，这些活动都为商场的聚集人气，扩大影响，促进销售，起到了一定的拉动作用。

因为我们在促销策划上面没有什么经验，但经过张经理和同事们的努力，我们的促销活动还是取得了一定的效果，我们相信我们的促销活动会越来越多，越来越好的。良好的开端便是成功的一半。节日旺季过后，把工作的重点从旺季保供应转移到淡季促销售上来。坚持“有节借节，无节造节”，特别是做好“无节造节”的文章。争取厂商支持，整合各类营销资源，统一策划营销方案，统分结合地把握好营销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。

（二）抓好商品的结构调整、库存管理，争取厂商的政策支持，适应市场消费需求。由于经济形势的变化，销售市场竞争格局的变化，今年的商品的结构、库存是很难把握的，随着两节销售旺季的到来，各部门经理始终把商品结构调整、组织适销对路商品，库存管理最优化作为一项重要工作来抓落实。

各部门经理主动对两节销售形势进行了分析，对商品的结构、库存进行了更加详细的分析，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整、抓好库存管理。生鲜部：部经理与各组组长开会交谈，研究要货方案，最终的要货量基本上是准确的。为了吸引的顾客，部经理与供货商勤沟通，基本做到了进价最低、售价低于兴隆的进销策略。另外还补充了不少新产品，例如糕点组的北京特产糕点、糯米糍；干果组的红泥花生，低价位的冰糖、葡萄干；香肠组的十元一只的沟帮子熏鸡、锦江香肠等等，都提高了销售。

1、食品部：根据今年的实际情况，调整了上货量，啤酒、中低档白酒、礼包系列按去年的75%；茅台、五粮液、剑南春等高档酒按去年的50%；食用油随进随买、调料饮料宁多毋少。两节过后，看这个比例是正确的。为丰富商品品种，提高竞争力，又新进了黄金酒、进口品客薯片、好友趣系列薯片，吊炉花生□600g南方黑芝麻糊、砂糖系列、婴儿颗粒面等等。

2、百货部：部经理与各个小组分析现有的库存情况，经营情况，准确要货，保证了节后库存商品，无大量积压、无断档现象。根据民俗，中国人在春节有更换生活日用品的习惯，百货部将日用碗的种类达到了100多个品种，筷子达到了50多种，菜板规格40多种，不锈钢、塑料盆60多种，使销售得到平稳上升。

3、针纺部：与厂家沟通，争取了一些特价商品：床上用品组的“108”元特价双人被，销售了近300条，并带动了其它商品的销售。

4、鞋部：加强与各个联销商、供应商的协调，争取的优惠政策和促销资源。例如童鞋组新组装了一套北京，改变了形象，增加了销量，平均完成计划的108.1%。

5、北京部：因原材料价格上升，商品价格偏高，购买力下降，整个北京行业都显得冷清，各厂家销售都较去年直线下降，部经理与营业员每天考查市场，共同分析、探讨。童装组的天津童装成了主打商品，价格适中、适合运动。又进了一种时尚的款式，使得童装销售非常乐观，完成了计划的91.3%。

6、钟文五金销售和去年同期相比平稳发展，五金组的彩灯品种多、数量大，销售好于往年。

20xx年底，公司开始加强商场管理，除了在购物环境、业务流程的改善上下功夫外，各个环节都能从有利于经营的角度、

有利于顾客的角度出发，恪尽职守，协作配合，确保了公司运营秩序的正常稳定，也收到了一定的管理成效。

一定程度上的改善。

（二）提升服务。完善服务、规范操作、树立形象，这是我们20xx年底开始对员工的服务要求，在两节期间提高了日常巡查的效果。应该说，目前一线员工的服务意识、责任心、主动性、服务规范执行率、都较以往有了提升。

（三）后勤保障。良好的销售还需要强大的后勤保障工作。后勤的同志们在两节期间做了大量的工作，加班加点、不计较个人得失，正是因为有了这样的行为，我们的销售有了强有力的后勤保障。节假日零款需求量大，财务科***提前准备了大量零款。贵宾卡销量大□xxx面对r3card全新的流程，认真学习，完成了售卡任务。财务部的所有员工，几乎天天加班，有时午餐、晚餐都没有时间吃。

1、两节期间进货量大，业务科的员工每天在北京前做票子，一坐就是一天。

2、我商场保安人员少、任务重，春节期间他们保证了财务室售卡的安全性，还帮助糖果等组做些力所能及的工作。另外，消防安全是重中之重，他们对商场的消防设施、灭火器材、应急照明、疏散指示标志等每天都进行检查，发现问题，立即解决，充分保证了两节期间商场的安全。

3、后勤主任、保管员、美工、电工等都尽职尽责，全力做好后勤工作，为一线的销售奠定了坚实的基础。

（四）安全保障□20xx年公司的各项安全防范工作依然有序推进，尤其是完善了相关紧急情况下的快速处置办法，确保了公司两节期间无重大事故发生□20xx年12月24日□20xx年1月24日的两天延长营业期间，由于思想重视、准备周密、措

施到位，整体经营秩序稳定有序，令人满意。